

## BUDOWANIE WIZERUNKU PROFESJONALNEGO URZĘDNIKA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

### CEL SZKOLENIA

Szkolenie jest skierowane do urzędników administracji publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne np. radnych. Warsztaty mają na celu zwiększenie skuteczności budowania swojego wizerunku jako przedstawiciela samorządu. Uczestnicy zajęć dowiedzą się za pomocą jakich narzędzi mogą zwiększyć swoją wiarygodność w oczach interesantów/ wyborców. Jak radzić radzenie sobie z trudnymi pytaniami. Zwiększą i przećwiczą swoje umiejętności perswazyjne. Uczestnicy będą ćwiczyć umiejętność publicznego prezentowania swoich poglądów do interesantów wyborców oraz mediów. Znaczącą korzyścią dla uczestników będzie zwiększenie swojej efektywności w oparciu o umiejętność korzystania z technik zarządzania czasem.

### PROGRAM SZKOLENIA

#### KONCEPCJA MISJI ADMINISTRACJI

- po co kształtujemy wizerunek urzędu?
- wizja i misja administracji publicznej
- wpływ urzędnika na wizerunek administracji publicznej

#### TWORZENIE POZYTYWNEGO WIZERUNKU INSTYTUCJI

- tworzenie pozytywnego wizerunku instytucji (sposoby reakcji na zarzuty, kampanie negatywne, rankingi, sposoby na chwalenie się sukcesami)
- rola urzędnika w budowaniu prestiżu urzędu i wizerunku administracji publicznej w społeczeństwie
- kompetentny urzędnik – cechy profesjonalisty
- urzędnik przyjazny petentowi
- „otwartość” na interesanta

#### WŁASNY WIZERUNEK JAKO PODSTAWA KREOWANIA POZYTYWNEGO WIZERUNKU INSTYTUCJI

- Wpływ urzędnika na wizerunek administracji publicznej
- Co się składa na nasz wizerunek?

#### WYSTĄPIENIA PUBLICZNE - AUTOPREZENTACJA I PREZENTACJA

- Jak przygotować się do pytań publiczności
- Kontakt z odbiorcami
- Radzenie sobie z kłopotliwymi słuchaczami
- Podstawowe techniki perswazji
- Kontrola emocji - świadome zarządzanie własnymi emocjami podczas wystąpień publicznych

#### KOMUNIKACJA Z INTERESANTEM

- efektywna analiza potrzeb interesanta
- praca z nieświadomością interesanta – omijanie negatywnego nastawienia
- efektywne wykorzystywanie narzędzi komunikacji

#### WSPÓŁPRACA Z MEDIAMI

- media, jako narzędzie do budowania wizerunku urzędu
- współpraca z prasą, radiem i telewizją
- wystąpienia medialne
- jak poprawnie redagować komunikaty dla prasy?

- jak budować dobre relacje z dziennikarzami?
- Internet – nowe możliwości public relations
- techniki perswazyjne

#### KONTAKT Z PUBLICZNOŚCIĄ (SZKOLENIA- AUTOPREZENTACJA I PREZENTACJA)

- jak przygotować się do pytań publiczności
- kontakt z odbiorcami w zależności od: wielkości i typu audytorium oraz okoliczności wystąpienia
- radzenie sobie z kłopotliwymi słuchaczami
- podstawowe techniki perswazji, czyli co robić i mówić, by przekonać publiczność

#### ETYKIETA I SAVOIR VIVRE W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

- zasady pierwszeństwa w kontaktach biznesowych
- przedstawianie, anonsowanie, umawianie – jak nie popełnić faux pas
- wymiana wizytówek, powitania, tytułowanie

#### DRESS CODE - ELEGANCJA W UBIORZE - CO I KIEDY NOSIĆ?

- ubiór w biznesie – sztuka autoprezentacji
- prawidłowy dobór stroju i dodatków
- fryzura, makijaż, biżuteria
- podstawowe uchybienia w wyglądzie kobiety
- podstawowe uchybienia w wyglądzie mężczyzny
- typy strojów i zasady ich doboru, wskazania elegancji
- dobór typu stroju w biznesie: business dress, business casual, casual; dodatki
- idealny ubiór do biura oraz na spotkania
- wskazówki dotyczące doboru stroju
- strój nieformalny czy ubranie wyjściowe

#### POWITANIA, POŻEGNANIA, PREZENTACJE – KULTURA DNIA CODZIENNEGO

- znaczenie pierwszego wrażenia w kontaktach z innymi
- wizyty oficjalne i nieoficjalne w urzędzie
- zasady właściwego powitania i pożegnania gościa w urzędzie
- sposoby witania, podanie ręki – zasady pierwszeństwa
- jak należy powitać, podjąć i pożegnać gościa honorowego?
- sposoby prezentacji
- zasady i wyjątki
- przechodzenie na „Ty”
- zasady używania biletów wizytowych
- tytuły kurtuazyjne, naukowe, służbowe, honorowe

#### KONTROLA EMOCJI

- świadome zarządzanie własnymi emocjami
- umiejętne radzenie sobie z nieprzyjemnymi emocjami
- metody poskromienia i pozytywnego wykorzystania emocji
- skargi, uwagi, zażalenia – praca z emocjami
- wykorzystanie emocji na własną korzyść

#### STRES A PSYCHOLOGICZNY KOMFORT PRACY

- czynniki stresogenne
- techniki antystresowe – radzenie sobie w sytuacjach trudnych
- pozytywny i negatywny wymiar stresu na pracę
- psychologia stresu
- efektywność w interakcjach interpersonalnych